

09

DIÁLOGO CON
LOS GRUPOS DE INTERÉS

CONECTADOS CON
NUESTROS GRUPOS
DE INTERÉS MEDIANTE
**UN DIÁLOGO TRANSPARENTE,
FLUIDO Y CERCANO**



EJES DE LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



CLIENTES Y AGENTES DE NEGOCIO

Cumplimiento de los requerimientos legales de comunicación y publicación de información, garantizando la transparencia, integridad y plazos de difusión.

8,3 sobre 10
nivel de satisfacción
de clientes.



PROVEEDORES

Modelo de gestión sostenible de la cadena de suministro: transparencia en la gestión, integración de criterios de responsabilidad corporativa en la estrategia de compras y traslación de estos criterios a los proveedores.

98 %
de las compras con
proveedores locales.



DIÁLOGO CON
LOS GRUPOS
DE INTERÉS



ACCIONISTAS E INVERSORES

Comunicación transparente y fluida, facilitando la información corporativa relevante para cubrir las necesidades de información que demandan estos colectivos.

555
reuniones con analistas
e inversores.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Divulgación de las actividades, proyectos e iniciativas que desarrolla la compañía, haciendo especial énfasis en el compromiso con la sostenibilidad.

86
notas de prensa emitidas.

ACCIONISTAS E INVERSORES

RED ELÉCTRICA mantiene un sólido compromiso de diálogo con sus grupos de interés, facilitando la información corporativa relevante para cubrir las necesidades de información de accionistas e inversores. Esta comunicación es transparente y fluida: clave para lograr una relación de confianza con ellos.

En 2014 se han realizado 555 reuniones con analistas e inversores institucionales: 537 de renta variable, 12 de renta fija y seis de gobierno corporativo. Un año más se ha acudido a los principales foros financieros del mercado nacional, de Europa, Estados Unidos y Australia, de acuerdo con nuestra política de comunicación y transparencia. Nuestro propósito es seguir avanzando en aras de aumentar

en los próximos años el número de reuniones con estos grupos de interés.

En nuestro afán de diálogo continuo hay que destacar la web de la compañía, como herramienta necesaria para alcanzar este compromiso. Actualizada el pasado año, recoge las sugerencias de información que se habían recibido por parte de inversores y analistas. En la sección de *Accionistas e inversores* de la web, entre otros contenidos, se pone a disposición del inversor socialmente responsable una sección específica, a través de la cual Red Eléctrica pretende aportar toda aquella información relevante que le permita conocer los elementos éticos, sociales y ambientales necesarios a la hora de

tomar decisiones de inversión, de modo complementario a los tradicionales criterios económicos y financieros.

Es reseñable la presencia de Red Eléctrica en los índices con mayor representatividad en el ámbito internacional desde el año 2005. En 2014, la compañía ha sido incluida por séptimo año consecutivo en uno de los índices más reputados, el índice FTSE4Good. Asimismo, cabe destacar su reciente

inclusión en los índices MSCI y la familia de índices Euronext-Vigeo, destacando por su actuación en materia de responsabilidad corporativa y por su contribución al desarrollo sostenible, lo que le ha permitido estar en el foco de atención de muchos inversores. Nuestra presencia en dichos índices es el resultado de la confianza depositada por aquellos inversores institucionales que entienden la importancia de la responsabilidad corporativa como

indicador de la calidad de gestión y buen gobierno de la compañía.

En el ámbito de la Junta General de Accionistas se ha mantenido también la línea de mejora en la comunicación con los accionistas comenzada en años anteriores. En este sentido, se han incrementado las posibilidades de participación de los accionistas en la Junta mediante la retransmisión en directo del evento por Internet, por noveno año consecu-

tivo, en español e inglés, y se han seguido ampliado las funcionalidades del sistema de votación de las propuestas de acuerdos por medios telemáticos.

Asimismo, en la Junta de 2014, con el fin de facilitar la participación a personas con discapacidad, se contó con un intérprete de lengua de signos. Además, a través de la oficina de atención al accionista se han gestionado las visitas y la entrega de documentación de 1.105 accionistas minoristas.

PRINCIPALES INDICADORES

	2010	2011	2012	2013	2014
Oficina del accionista (visitas atendidas)	966	1.495	1.259	1.078	1.105
Teléfono del accionista y correo electrónico (consultas atendidas)	1.273	1.067	1.031	1.003	1.008
Reuniones con analistas e inversores institucionales (nº)	314	346	581	712	555



Más información
en la sección
'Accionistas e
inversores' de la web
corporativa.

CLIENTES, AGENTES DEL MERCADO Y ORGANISMOS REGULADORES

EL PERFIL DE LOS CLIENTES DE RED ELÉCTRICA

SON AQUELLOS organismos o entidades con los que Red Eléctrica establece una relación necesaria para la prestación de sus servicios como operador del sistema, gestor de la red de transporte y transportista del sistema eléctrico español y se pueden agrupar en las siguientes grandes categorías:

>> Organismos reguladores (Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y las direcciones generales de energía de

las diferentes comunidades autónomas, principalmente). Se encargan de regular la actividad de Red Eléctrica, así como de evaluar su gestión y establecer su retribución.

>> Sujetos del mercado (productores de energía eléctrica, comercializadores y consumidores conectados a la red de transporte) y otros participantes en el sistema eléctrico, como los sujetos (productor, distribuidor o consumidor) que solicitan acceso a la red de transporte, los gestores de la red de distribución, el Operador del Mercado Spot Ibérico (OMI, Polo español S.A. [OMIE]), los operadores de los sistemas eléctricos vecinos y los proveedores del

servicio de gestión de la demanda de interrupción. A diciembre del 2014, el número de sujetos del mercado dados de alta en el sistema de información del Operador del sistema ascendía a 547 sujetos. [EU3]

>> Otros colectivos, que solicitan a Red Eléctrica la gestión (operación local y mantenimiento) de sus instalaciones de transporte o la realización de condicionados o cambios de trazados de líneas de alta tensión.

TRANSPARENCIA E INDEPENDENCIA COMO OPERADOR DEL SISTEMA ELÉCTRICO

RED ELÉCTRICA fundamenta su éxito como gestor del sistema eléctrico español en los principios de neutralidad, independencia y eficiencia económica que aplica en todos sus procesos y actividades, especialmente en el servicio a clientes y sujetos del mercado. Para ello, cuenta con un Código de Conducta de Operación, que garantiza la transparencia, confidencialidad, ética y objetividad en sus funciones como operador del sistema eléctrico. En 2014 se ha comenzado un proceso de revisión de este código.

Respecto a la información que debe publicar acerca de los resultados de los mercados o procesos de operación del sistema, Red Eléctrica garantiza

la confidencialidad de los datos facilitados por los sujetos del mercado. El procedimiento de operación n.º 9 (P.O.9) Intercambios de información con el Operador del Sistema, recoge los criterios para la agregación de esta información, y los plazos en los que puede ser puesta a disposición de los sujetos del mercado y del público en general. El Operador del Sistema dispone así de una web de sujetos del mercado, accesible mediante certificado (<http://sujetos.esios.ree.es>) y de una web pública e-sios (<http://www.esios.ree.es>). Ambos canales, que están en continua

EL ÉXITO DE RED ELÉCTRICA SE FUNDAMENTA en los principios de neutralidad, independencia y eficiencia económica que aplica en todos sus procesos y actividades

mejora, son herramientas clave para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales de comunicación y publicación de información.

En 2014 Red Eléctrica ha adaptado sus sistemas de información para garantizar el cumplimiento de lo establecido en *el Reglamento (UE) 543/2013 de* ▶

◀ *la CE sobre Presentación y publicación de datos de los mercados de la electricidad (Reglamento de Transparencia), y de acuerdo al mismo, ha colaborado en la implantación de la plataforma de información centralizada, gestionada por ENTSO-E, que está accesible al público desde el día 5 de enero de 2015.*

En octubre de 2014 Red Eléctrica, como Operador del Sistema, ha enviado al Ministerio de Industria, Energía y Turismo la propuesta de adaptación del P.O.9 Intercambios de información con el Operador del Sistema al *Reglamento (EU) 543/2013, de la CE, de Transparencia y al Reglamento (EU) 1227/2011 de Integridad y Transparencia del Mercado Mayorista de la Energía (REMIT).*

Adicionalmente, la compañía, a través de los grupos de trabajo de ENTSO-E, participa en el desarrollo y la aplicación del *Reglamento de Ejecución (UE) 1348/2014 de la CE, de 17 de diciembre, relativo a la comunicación de datos en virtud del artículo 8, apartados 2 y 6, del Reglamento (EU) 1227/2011 del Parlamento Europeo, Integridad y Transparencia del Mercado Mayorista de la Energía (REMIT).*

En 2014 Red Eléctrica ha incluido también entre sus publicaciones la información relativa al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), en cumplimiento de la dispuesto en el *Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.*

Bimestralmente Red Eléctrica organiza el CTSOSEI, comité en el que se facilita a los sujetos de mercado y a los organismos reguladores, información de la operación de los sistemas eléctricos de la Península Ibérica, e información de los merca-

dos de servicios de ajuste de los sistemas eléctricos de España y Portugal, y de los intercambios de energía a través de la interconexión entre ambos sistemas eléctricos.

Además, la compañía participa y lidera en algunos casos, grupos de trabajo que tratan de aumentar la comunicación y la transparencia, como el Grupo de Análisis de Incidentes, GRAI, en el que se analizan los incidentes más relevantes, sus causas y las acciones correctoras para que dichos incidentes

no se vuelvan a repetir. Por otro lado, en enero de 2014 entró en funcionamiento la versión en árabe de la Plataforma Regional de Información de la Región IESOE (www.iesoe.eu), en la que los operadores de los sistemas eléctricos español, francés, portugués y marroquí publican datos de capacidad y uso de las interconexiones eléctricas que conectan el sistema eléctrico peninsular español con los sistemas eléctricos de estos países. Esta mejora en la plataforma representa un avance encaminado a lograr una mayor difusión de la información relativa a la capacidad de las interconexiones entre los distintos sistemas eléctricos, lo que supone un incremento de la transparencia en la región.

Red Eléctrica tiene implantado desde 2008 un sistema de análisis y revisión de procesos y resultados asociados a la actividad de operación del sistema bajo el estándar denominado SSAE-16 (*Standards for Attestation Engagements*). Este sistema se somete regularmente a una rigurosa evaluación externa. En 2014 ha comenzado la evaluación correspondiente al año anterior.

EN 2014 RED ELÉCTRICA HA INCLUIDO EN SU WEB CORPORATIVA la información relativa al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC)



Más información sobre el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor en la sección 'Actividades' de la web corporativa.

ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

RED ELÉCTRICA realiza bienalmente un estudio de satisfacción dirigido a sus clientes y agentes de negocio. El último estudio se ha llevado a cabo en el año 2014. La valoración media global obtenida ha sido de 8,3 sobre 10. A partir de

los resultados y el análisis de los requerimientos y expectativas recogidos, se ha elaborado el *Plan de Mejora 2015-2016*, plan que contiene diversas acciones encaminadas a la mejora de la comunicación, la transparencia, así como de los procesos y servicios ofrecidos.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y AGENTES DE MERCADO

	2004	2006	2008	2010	2012	2014
Nivel de satisfacción global	7,8	7,8	7,6	8,0	8,3	8,3
Nivel de satisfacción de los elementos de la calidad	7,3	7,4	7,4	7,6	7,9	8,0
Nivel de satisfacción de los servicios prestados	7,0	7,0	7,2	7,8	7,9	7,7
Atención al cliente	7,5	7,8	7,4	7,5	7,8	7,7
Evaluación de las acciones de mejora emprendidas como resultado del estudio de evaluación anterior	6,4	6,5	6,8	6,1	7,2	6,6

Valoración (0-10)

GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES

RED ELÉCTRICA gestiona las reclamaciones asociadas a los servicios que ofrece y al impacto de sus actividades con unos criterios claramente definidos para asegurar el tratamiento adecuado. En la web e-sios de sujetos del mercado se encuentra la sección *Reclamaciones* en la que se pueden tramitar directamente las reclamaciones relacionadas con los mercados de servicios de ajuste del sistema y la programación de intercambios

internacionales, que son gestionadas por el operador del sistema, permitiendo además a los sujetos del mercado la consulta del estado de sus reclamaciones y la obtención de información histórica de las mismas. Red Eléctrica publica también en dicha web informes periódicos sobre las incidencias identificadas, la gestión de las reclamaciones recibidas y las soluciones adoptadas.

PRINCIPALES INDICADORES

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Número de reclamaciones estimadas relativas a mercados de servicios de ajuste y programación de interconexiones internacionales	44	70	6*	6	3	2
Reclamaciones por cada 1.000 GWh de energía gestionada en los mercados de servicios de ajuste del sistema	1,84	2,52	0,26	0,31	0,15	0,09
Porcentaje de resolución de reclamaciones	100	100	100	100	100	100

* El número de reclamaciones estimadas disminuyó muy significativamente el año 2011 con motivo de la implantación en el sistema e-sios, con fecha 5/10/2010, de una automatización del mecanismo de reasignación de reserva de regulación secundaria en tiempo real (contemplado en el procedimiento de operación 7.2 vigente).

PROVEEDORES

EN 2014 se han gestionado, a través de 1.202 proveedores, 526,7 millones de euros en compras de bienes y servicios. El 98 % de este importe se ha adjudicado a proveedores con sede social en España. [G4-EC9]

Red Eléctrica dispone de un modelo de gestión sostenible de la cadena de suministro que es gestionado, entre otras, con las directrices de la Política de Aprovisionamientos y dentro del marco de

relación establecido en el *Código de Conducta para Proveedores*, en el que no se ha registrado ningún incumplimiento, en línea con el año anterior.

La gestión de proveedores de Red Eléctrica busca minimizar, a lo largo de la cadena de suministro, los riesgos de tipo empresarial, técnico, ambiental, de seguridad y salud, además de aquellos relacionados con las condiciones laborales y comportamiento ético.



Más información
en la sección
'Proveedores' de la
web corporativa.

MODELO DE GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

MARCO DEL MODELO

>> Ley 31/2007* >> Código Ético de REE >> Código de Conducta de Proveedores >> Política de Aprovisionamientos >> Política de RC >> Normativa

PALANCAS DE MEJORA CONTINUA

>> Plan Estratégico REE >> Plan Estratégico Dirección de Aprovisionamientos >> Objetivos y Proyectos anuales >> Nuestros proveedores >> Evaluaciones/Auditoría

PILARES

Segregación de funciones en los procesos y transparencia en la gestión

- >> **Segregación de funciones**
 - > Existencia de un Dpto específico de Proveedores
 - > Quien define la necesidad no compra
 - > Quien compra no califica ni certifica ni paga ni decide acción sobre proveedor
 - > Quien certifica no paga
- >> **Transparencia**
 - > Máxima comunicación al proveedor en todos los procesos. El proveedor es '*escuchado*'
 - > Proceso de calificación de proveedores abierto y accesible en la web corporativa
 - > Procesos en sistemas, trazables, auditables y con visibilidad hacia los órganos superiores

Gestión ética y desarrollo de proveedores y subcontratistas

- >> **Gestión ética**
 - > Procesos definidos bajo los principios de transparencia, equidad y objetividad
 - > Diversos canales de comunicación garantizando confidencialidad: ASA (Atención y Soporte Aprovisionamientos), DIGAME y Gestor Ético
- >> **Desarrollo de proveedores y subcontratistas**
 - > Traslación de requisitos técnicos y de responsabilidad corporativa
 - > Campañas de divulgación a proveedores y participación en grupos de trabajo con ellos
 - > Aceptación Código de Conducta para proveedores
 - > Auditorías sociales
 - > Planes de desarrollo específicos fruto del seguimiento continuo
 - > Estrategia de compras a medio y largo plazo que da visibilidad del negocio a los proveedores

Minimización de riesgo asociado a los procesos de Aprovisionamientos

- >> **Minimización del riesgo**
 - > Verificación continua del cumplimiento de los requisitos empresariales/técnicos/RC para la calificación, selección, adjudicación, subcontratación y seguimiento continuo del desempeño
 - > Búsqueda continua de un mercado óptimo de proveedores

* Ley sobre procedimientos de la contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales

DESCRIPCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO [G4-12]

LA CADENA de suministro de red Eléctrica se caracteriza por:

- >> Una gestión centralizada
- >> Existencia de una unidad independiente para la gestión del grupo de interés de proveedores y procesos asociados
- >> Cadena de suministro con funciones segregadas:
 - > Quien define necesidad no compra,
 - > Quien compra no califica, no certifica ni paga ni decide acción sobre proveedor, y
 - > Quien certifica no paga
 - > Gestión de stock y distribución externalizada

> Desarrollo de un canal de comunicación específico para el proveedor: ASA (Atención y Soporte de Aprovisionamientos)

En 2014, de los 526,7 millones de euros de compras gestionadas, el 75 % son relativos a servicios y obras, mientras que el 25 % restante corresponden a materiales/equipos. El número de proveedores con los que la compañía ha formalizado pedidos ha sido de 1.199.

A esta cifra hay que añadir 1.099 empresas (subcontrataciones autorizadas) que han realizado trabajos para la compañía, por lo que el número total de empresas que han trabajado dentro del marco de los contratos en 2014 ha sido de 2.298.

Todos los proveedores han acreditando solvencia empresarial, cumplimiento con los requisitos técnicos, ambientales, condiciones laborales y de comportamiento ético. Estos requisitos se verifican inicialmente (en la calificación del proveedor) y posteriormente de manera continua (seguimiento). El 95 % de los proveedores con compra en 2014 disponen de su sede social en España y el 99 % pertenecen a países de la Unión Europea.



Más información sobre el *Proceso de calificación de proveedores* en la sección 'Proveedores' de la web corporativa.

CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES [G4-LA14, G4-EN32, G4-S09, G4-HR10]

EN 2014 la compañía ha gestionado 560 solicitudes de calificación, correspondientes a 360 proveedores, en suministros que tienen impacto significativo en la compañía.

Estas solicitudes afectan a suministros que exigen verificaciones diferentes en función del riesgo identificado (medio ambiente; prevención de salud y

seguridad, condiciones laborales y comportamiento ético).

De las solicitudes gestionadas, 199 superaron el proceso de calificación (correspondiendo a 138 proveedores) resultando que:

- >> El 13% (corresponden a 18 proveedores) fueron para suministros con

afección a la prevención de seguridad y salud.

- >> El 57 % (corresponden a 79 proveedores) fueron para suministros con posible impacto ambiental.
- >> El 100% fueron para suministros que exigen verificaciones según criterios de prácticas laborales y en materia de Derechos Humanos.

EVALUACIÓN Y AUDITORÍAS SOCIALES [G4-LA15, G4-EN33, G4-S010, G4-HR11]

EN 2014 se han realizado 27 auditorías enfocadas a las condiciones laborales y al comportamiento ético, incluidas en el programa de auditorías anuales a proveedores de suministros con impacto en responsabilidad corporativa. De las 27 auditorías sociales realizadas a proveedores no se ha evidenciado ningún incumplimiento en materia de derechos humanos,

ni impactos negativos significativos en materia de responsabilidad corporativa.

Estas auditorías se complementan con otras 41 realizadas por Achilles a proveedores de Red Eléctrica, donde se lleva a cabo, entre otras, una verificación documental de aspectos relacionados con la responsabilidad corporativa. En aquellas auditorías en las que se

han encontrado aspectos a mejorar se han establecido acciones consensuadas con el proveedor con el fin de corregir o mejorar los aspectos detectados.

Paralelamente el 100 % de los pedidos se emiten al proveedor junto con las Condiciones Generales de Contratación y con el *Código de Conducta para Proveedores* como parte integrante de las mismas.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

COMPROMISO DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA

DURANTE 2014, Red Eléctrica ha continuado con su compromiso de divulgación transparente de sus actividades, tanto las que realiza como transportista único y operador del sistema como de aquellas que desarrolla dentro del ámbito de la sostenibilidad. El compromiso de la compañía con sus grupos

de interés se ve reflejado en un incremento de la divulgación de todas sus actividades a través de productos informativos como notas de prensa y fotonoticias.

En concreto, en 2014, Red Eléctrica emitió un total de 175 informaciones de actualidad (86 notas de

prensa y 89 fotonoticias), de las que 102 versaron sobre las actuaciones de la compañía en materia de sostenibilidad. Así, las informaciones difundidas sobre proyectos ambientales, de I+D+i y de eficiencia energética desarrollados por la compañía, y sobre otras iniciativas relacionadas con la responsabilidad

corporativa han representado un claro incremento en comparación con años anteriores.

Asimismo, se ha puesto especial énfasis en el fomento de los canales digitales de la compañía, como las redes sociales corporativas o la Sala de Prensa de la web, a través de la cual se han

publicado 25 documentos audiovisuales y monográficos. Estos materiales informativos representan un valor añadido a la difusión de las tradicionales notas de prensa, ya que ayudan a los medios de comunicación a completar la información sobre los proyectos de la compañía.

**RED ELÉCTRICA
HA EMITIDO EN
2014 UN TOTAL DE
175 INFORMACIONES
de actualidad (86
notas de prensa y 89
fotonoticias), de las
que 102 han versado
sobre las actuaciones
de la compañía
en materia de
sostenibilidad**



Más información
sobre la comunicación
corporativa de Red
Eléctrica en la sección
'Sala de prensa' de la
web corporativa.

PRESENTES EN EL TERRITORIO

RED ELÉCTRICA ha promovido en 2014 la difusión de sus actividades en el territorio con el fin de acercar la compañía a los ciudadanos y mejorar el conocimiento y la necesidad de las infraestructuras eléctricas presentes en su región. En esta línea, se han desarrollado una serie de encuentros con los medios de comunicación regionales y a través de la difusión de notas de prensa para potenciar el conocimiento y la aceptación de la presencia de la compañía en el territorio.

El desarrollo del proyecto de *El Bosque de Red Eléctrica* de El Robledal de Remendón (Vitoria) y el de Sa Duaia (Islas Baleares), así como el balance del desarrollo del *Proyecto de Mejora de Activos de Red* en Canarias y la puesta en servicio de un volante de inercia en Lanzarote han formado parte de algunos de los encuentros con medios de comunicación que Red Eléctrica ha organizado durante este año en el ámbito regional. Además, destaca la comunicación realizada en el ámbito de las interconexiones. En este

sentido, se han organizado diversos encuentros con medios de comunicación para informar sobre el alcance de estos proyectos:

- » La puesta en servicio de la interconexión eléctrica entre España y Portugal, entre Puebla de Guzmán y Távira.
- » La finalizaron los trabajos de la nueva interconexión eléctrica entre España y Francia, por Gerona.
- » El inicio del tendido de la interconexión que unirá Mallorca con Ibiza.

Por otra parte, destaca también la presencia de Red Eléctrica en Canarias. Con motivo de la aprobación, en julio de 2014, de un importante plan de inversiones en los próximos años para mejorar las infraestructuras eléctricas de las Islas Canarias.

Atendiendo al compromiso de divulgación informativa, la compañía ha incrementado su presencia, tanto en medios de comunicación insulares como nacionales, para explicar los detalles de esta inversión. Así, la compañía ha realizado en torno a 20 acciones de comuni-

cación entre difusión de información, organización de encuentros con medios y publicación de tribunas y artículos de opinión que detallan la evolución de las actuaciones que la compañía desarrolla para mejorar las infraestructuras canarias.

PRINCIPALES INDICADORES

	2010	2011	2012	2013	2014
Notas de prensa	51	56	68	86	86
Ruedas de prensa y encuentros	39	30	21	13	14
Entrevistas y declaraciones	178	147	67	58	63